numer 10 (69) - październik 2013

@iztm

MIESIĘCZNIK ZARZĄDU TRANSPORTU MIEJSKIEGO

Punkt Obsługi Pasażerów

WSZYSCY JESTEŚMY DLA PASAŻERÓW
KASJER NA PIERWSZEJ LINII FRONTU

Krótka historia tramwaju w Gubinie • Po szynach wśród skał • Chausson powrócił!

AKTUALNOŚCI

TEMAT NUMERU

Z KART HISTORII KOMUNIKACJI

KOMUNIKACJA NA ŚWIECIE

Z ŻYCIA KMKM

FOTORELACJE

WYDAWCA

ZARZĄD TRANSPORTU MIEJSKIEGO
M. ST. WARSZAWY
Redaktor prowadząca: Barbara Anna Janiszewska

ul. Żelazna 61, 00-848 Warszawa
Infolinia 24h: 801 044 484
www.ztm.waw.pl
www.facebook.com/ztm.warszawa
www.twitter.com/ztm_warszawa

Nakład: 7364
Prenumerata: ztm.waw.pl (zakładka newsletter)

ztm

Napisz do nas: iztm@ztm.waw.pl

DRODZY CZYTELNICY

Są w strukturze Zarządu Transportu Miejskiego w Warszawie miejsca, w których pracownicy są bardzo blisko pasażera. To Punkty Obsługi Pasażerów. Często nazywane „pierwszą linią frontu" są wizytówką firmy. I to jest TEMAT NUMERU tego wydania. W krótkiej wędrówce przez lata staraliśmy się pokazać, jak zmieniał się system sprzedaży biletów, jak od konduktorów przeszliśmy do nowoczesnych Punktów Obsługi Pasażerów, jak szybko zapomnieliśmy o dziurkowanych biletach i dziś często nie wyobrażamy sobie, jak można nie mieć w portfelu Warszawskiej Karty Miejskiej lub Elektronicznej Legitymacji Studenckiej. Rozmawiamy z pracownikami Działu Sprzedaży Biletów, od wielu lat w Zarządzie Transportu Miejskiego, opowiadającymi o tym, jak było kiedyś i jak jest dzisiaj. Zamykamy tę część mini przewodnikiem po podobnych miejscach obsługi pasażerów w trzech miastach: Gdańsku, Poznaniu i Krakowie. Tam nazywają się inaczej, jest ich mniej i pracują tylko od poniedziałku do piątku.

W AKTUALNOŚCIACH przypominamy o zmianach organizacji ruchu i tras komunikacyjnych, związanych z budową rond na Tamce i remontem estakad na Trasie Toruńskiej. Piszemy również o nowych liniach podmiejskich, uruchomionych w gminach Lesznowola i Ożarów Mazowiecki, a także o decyzji prezydent Warszawy zezwalającej na rozpoczęcie oczekiwanej inwestycji, czyli budowy linii tramwajowej na Tarchomin. Wreszcie przypominamy, że ZTM konsekwentnie walczy z fałszerzami biletów komunikacji miejskiej.

W cyklu „Tam, gdzie kiedyś dzwoniły tramwaje" opowiadamy o sieci szynowej w Gubinie. A w KOMUNIKACJI NA ŚWIECIE zapraszamy na oryginalną przejażdżkę tramwajem wśród skał w niemieckim Bad Schandau, gdzie motorniczowie przekazują sobie na trasie... berło. Dlaczego? Warto przeczytać.

Wracamy do „czerwonego autobusu", czyli Chaussona, który był niekwestionowanym bohaterem tegorocznych Dni Transportu Miejskiego.

Zachęcamy do lektury!

AUTOBUSY OMIJAJĄ TAMKĘ

Od 10 września br. autobusy nie kursują Tamką. Zamknięty został odcinek ulicy od Kruczkowskiego do Nowego Światu. U zbiegu Tamki z ul. Kopernika rozpoczęła się budowa ronda.



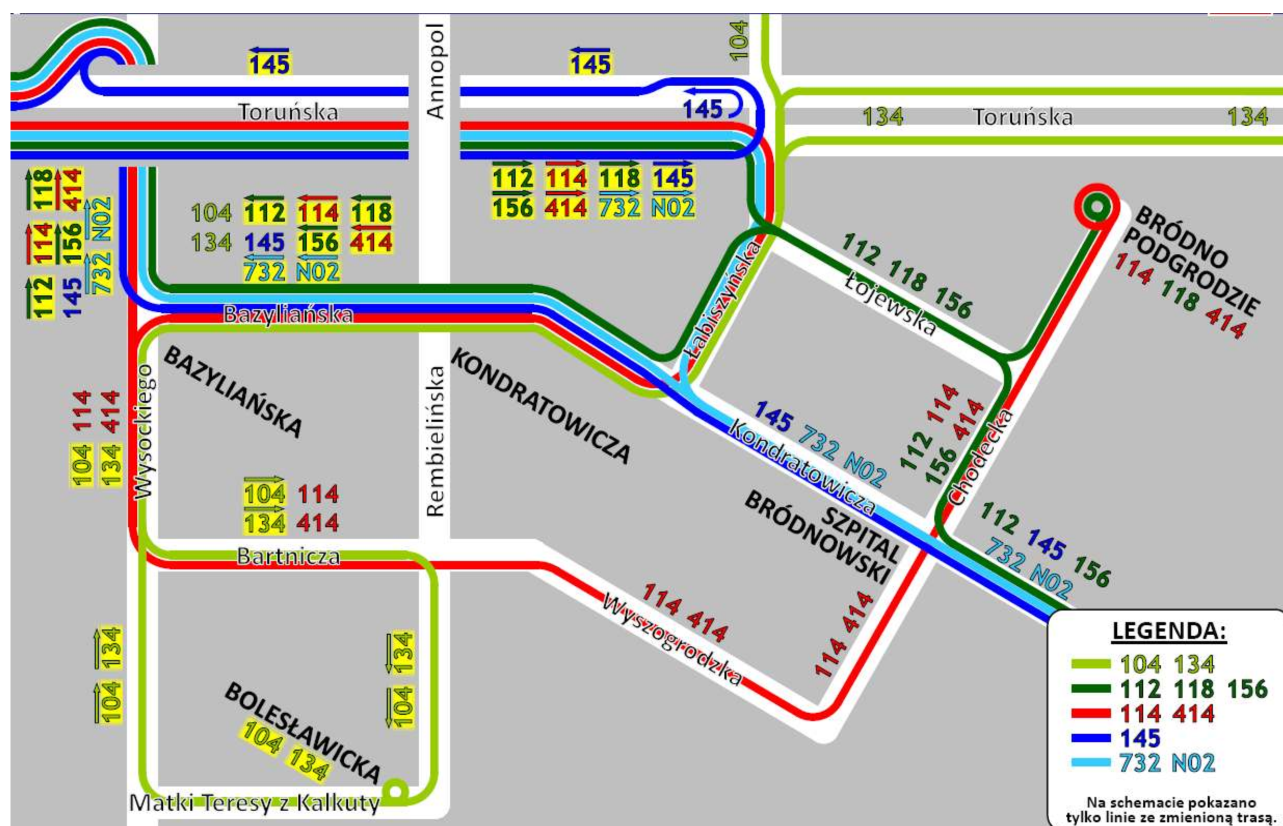
Na trasy zastępcze zostały skierowane linie dzienne: **102, 105** i **444**. Ich trasy zostały zmienione w obu kierunkach. Z Krakowskiego Przedmieścia jeżdżą prosto Nowym Światem. Następnie skręcają w Książęcą, a potem w ul. Kruczkowskiego, którą wracają na swoje trasy.

Na trasę objazdową prowadzącą przez Nowy Świat, Książęcą i Kruczkowskiego zostały także skierowane dwie linie nocne: **N14** i **N64**.

INACZEJ Z TRASY TORUŃSKIEJ NA BRÓDNO

Autobusy linii 104, 112, 114, 118, 134, 145, 156, 414, 732 oraz N02 – po zamknięciu dla autobusów i samochodów ciężarowych estakady zjazdowej z Trasy Toruńskiej na Bródno - kursują od 14 września br. trasami objazdowymi.

Dzienne linie autobusowe **104, 112, 114, 118, 134, 145, 156, 414 i 732** oraz linia nocna **N02** zostały skierowane na trasy objazdowe:



Szczegóły zmian:

- **104 -** w obu kierunkach: **BRZEZINY** - ... - Kondratowicza - Bazyliańska - ***Wysockiego - Bartnicza - Rembielińska - Matki Teresy z Kalkuty - BOLESŁAWICKA 03 - Matki Teresy z Kalkuty - Wysockiego*** - Bazyliańska - Kondratowicza - ... - **BRZEZINY,**
- **112 -** tylko w kierunku pętli CH MARKI**: KAROLIN** - ... - most Grota-Roweckiego - ***Toruńska - Łabiszyńska*** - Łojewska - Chodecka - Kondratowicza - ... - **CH MARKI,**
- **114 -** tylko w kierunku pętli BRÓDNO-PODGRODZIE: **MŁOCINY-UKSW** - ... - most Grota-Roweckiego - ***Toruńska - Łabiszyńska - Kondratowicza - Bazyliańska*** - Wysockiego - Bartnicza - ... - **BRÓDNO-PODGRODZIE,**
- **118 -** tylko w kierunku pętli BRÓDNO-PODGRODZIE: **METRO POLITECHNIKA** - ... - most Grota-Roweckiego - ***Toruńska - Łabiszyńska*** - Łojewska - Chodecka - **BRÓDNO-PODGRODZIE,**
- **134 -** w obu kierunkach: **OLESIN** - ... - Kondratowicza - Bazyliańska - ***Wysockiego - Bartnicza - Rembielińska - Matki Teresy z Kalkuty - BOLESŁAWICKA 03 - Matki Teresy z Kalkuty - Wysockiego*** - Bazyliańska - Kondratowicza - ... - **OLESIN,**
- **145 -** tylko w kierunku pętli WIATRACZNA: **ŻERAŃ FSO** - ***Toruńska - Wysockiego*** - Bazyliańska - Kondratowicza - ... - **WIATRACZNA,**
- **156 -** tylko w kierunku pętli DW. WSCHODNI (KIJOWSKA): **METRO MŁOCINY** - ... - most Grota-Roweckiego - ***Toruńska - Łabiszyńska*** - Łojewska - Chodecka - Kondratowicza - ... - **DW. WSCHODNI (KIJOWSKA),**
- **414 -** tylko w kierunku pętli BRÓDNO-PODGRODZIE: **SZCZĘŚLIWICE** - ... - most Grota-Roweckiego - ***Toruńska - Łabiszyńska - Kondratowicza - Bazyliańska*** - Wysockiego - Bartnicza - ... - **BRÓDNO-PODGRODZIE,**
- **732 -** tylko w kierunku pętli MARKI (PUSTELNIK): **ŻERAŃ FSO - *Toruńska - Łabiszyńska*** - Kondratowicza - ... - **MARKI (PUSTELNIK),**

N02 - tylko w kierunku pętli MARYSIN: **METRO MŁOCINY** - ... - most Grota-Roweckiego - ***Toruńska - Łabiszyńska*** - Kondratowicza - ... - **MARYSIN.**

Trasy objazdowe będą obowiązywały do odwołania.

W związku z wprowadzeniem tras objazdowych zostały zmienione postanowienia taryfowe dotyczące honorowania biletów – szczegóły: http://www.ztm.waw.pl/aktualnosci.php?i=1033&c=100&l=1

NOWE LINIE W GMINACH LESZNOWOLA I OŻARÓW MAZOWIECKI

23 września br. Zarząd Transportu Miejskiego, na wniosek władz gminy Lesznowola i władz gminy Ożarów Mazowiecki, uruchomił dwie nowe podmiejskie linie autobusowe.

Linia **809** łączy Bobrowiec z Ursynowem. Autobusy kursują trasą: URSYNÓW PŁN. – Bartoka – al. KEN – Herbsta – Roentgena – Płaskowickiej –Puławska – Karczunkowska – Zgorzała: Postępu – Nowa Wola: Postępu – Lesznowola: Postępu – Kolonia Lesznowola: Postępu – Bobrowiec: Mazowiecka – BOBROWIEC. W ciągu całego dnia autobusy tej linii realizują 12 kursów.

Drugą – **813** mieszkańcy wsi położonych na terenie gminy Ożarów Mazowiecki dojeżdżają do pętli przy cmentarzu Wolskim. Linia realizuje 10 kursów dziennie. Jej trasa prowadzi przez miejscowości: **CM.WOLSKI** – Wolska – Połczyńska – Szeligowska – Szeligi: Szeligowska – Macierzysz: Sochaczewska – Wieruchów: Sochaczewska – Strzykuły: Sochaczewska – Kaputy: Sochaczewska – Umiastów: Umiastowska – Pogroszew: Nowowiejska – Pilaszków: Nowowiejska – Święcice: Zaborowska – Poznańska – Warszawska – Płochocin: Fabryczna – Lipowa – Rokicka – **WOLICA k. PŁOCHOCINA**.



TRAMWAJ NA TARCHOMIN – ZGODA NA ROZPOCZĘCIE BUDOWY

17 września br. prezydent m.st. Warszawy wydała decyzję o zezwoleniu na realizację inwestycji drogowej „Budowa linii tramwajowej na Tarchomin wraz z układem drogowym ulic Światowida i Projektowanej - cz. 1". Tym samym skompletowano dokumenty niezbędne do rozpoczęcia robót przy budowie kolejnego odcinka linii tramwajowej na Tarchomin, od Trasy Mostu Marii Skłodowskiej-Curie do pętli tramwajowej przy ulicy Mehoffera.

W decyzji przewidziano możliwość wykonania w dwóch etapach:

- **etap I** – budowa linii tramwajowej wzdłuż istniejącej jezdni ulicy Światowida wraz z przebudową wszystkich skrzyżowań drogowych w obrębie inwestycji z dostosowaniem do układu torowego i drugiej jezdni ulicy Światowida,
- **etap II** – dobudowa drugiej jezdni ulicy Światowida wraz z układem chodników i ścieżek rowerowych.

W połowie sierpnia br. Tramwaje Warszawskie ogłosiły przetarg na budowę odcinka linii tramwajowej na Tarchomin na odcinku Trasa Mostu Marii Skłodowskiej-Curie – pętla Mehoffera. Zainteresowane podmioty miały możliwość zgłaszania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu do 16 września br. Wpłynęło 12 wniosków, które są obecnie weryfikowane. Po rozstrzygnięciu przetargu i podpisaniu umowy, wykonawca będzie miał 10 miesięcy na budowę tego odcinka.

Decyzji o zezwoleniu na realizację inwestycji drogowej został nadany rygor natychmiastowej wykonalności.



CO DALEJ Z LINIĄ 517?

Czy Zarząd Transportu Miejskiego zamierza zlikwidować linię 517 łączącą Ursus i Targówek ze Śródmieściem? To jedno z częstszych pytań pojawiających się na stołecznych portalach i forach internetowych. Zaniepokojeni mieszkańcy Ursusa pytają także bezpośrednio w ZTM-ie. Wyjaśniamy – nie zapadła żadna decyzja dotycząca którejkolwiek z linii autobusowych kursujących w Ursusie.



W Zarządzie Transportu Miejskiego trwają prace nad koncepcją nowego układu komunikacyjnego w Ursusie, związane z planowanym na koniec roku otwarciem nowej stacji kolejowej Warszawa-Ursus Niedźwiadek. Przygotowany projekt organizacji komunikacji w dzielnicy – zgodnie z przyjętą w ZTM-ie praktyką – zostanie przekazany do konsultacji społecznych.



Nowy, zatwierdzony układ komunikacyjny zostanie wprowadzony pod warunkiem terminowego uruchomienia stacji kolejowej Warszawa-Ursus Niedźwiadek.

WALKA Z FAŁSZERZAMI WKM

ZTM zintensyfikował działania polegające na weryfikacji legalności kontraktów biletowych na WKM oraz na Elektronicznych Legitymacjach Studenckich. Aby właściwie zabezpieczyć interesy majątkowe m.st. Warszawy i wszystkich uczciwych pasażerów, wszelkie podejrzenia popełnienia przestępstw w zakresie fałszowania biletów komunikacji miejskiej, są i będą zgłaszane do organów ścigania.

Dotychczas ZTM skierował do prokuratury zawiadomienia przeciwko ponad 900 osobom. Były wśród nich osoby, które nie tylko zdecydowały się na korzystanie z nielegalnie zakodowanego biletu, ale chciały go potem zwrócić lub przekodować na inną kartę. **Czterem osobom postawiono zarzut popełnienia przestępstwa z art. 287 par. 1 Kodeksu karnego** (cyt. Kto, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej lub wyrządzenia innej osobie szkody, bez upoważnienia, wpływa na automatyczne przetwarzanie, gromadzenie lub przekazywanie danych informatycznych lub zmienia, usuwa albo wprowadza nowy zapis danych informatycznych, **podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5**). Osoby te znajdują się teraz pod policyjnym dozorem. Dodatkowo zostało zabezpieczone ich mienie o wartości ok. 11 tys. zł.



Policja przesłuchuje osoby, które zdecydowały się na zakup biletów z nielegalnego źródła. Pasażerom korzystającym z nielegalnie zakodowanych biletów mogą zostać postawione zarzuty **umyślnego lub nieumyślnego paserstwa. W pierwszym przypadku taki czyn jest zagrożony karą pozbawienia wolności od 3 miesięcy do 5 lat. Za paserstwo nieumyślne grozi kara grzywny, ograniczenia wolności lub jej pozbawienia do 2 lat.**

Najlepszym sposobem na uniknięcie wszelkich konsekwencji jest zakup biletu z legalnego źródła. Dobrze jest także, dla własnego komfortu i bezpieczeństwa, zachować paragon.

V EDYCJA WARSZAWSKIEJ LINII EDUKACYJNEJ

Rozpoczęła się piąta edycja, organizowanej przez Tramwaje Warszawskie wraz z Zarządem Transportu Miejskiego, Komendą Stołeczną Policji i Warszawską Grupą Wysokościową S12 kampanii społecznej „Warszawska Linia Edukacyjna".

W ramach projektu edukacyjnego skierowanego do uczniów szkół podstawowych w roku szkolnym 2013/2014 odbędzie się łącznie 60 lekcji, w których weźmie udział prawie dwa tysiące dzieci. Najmłodsi, podczas lekcji pokazowych, przeprowadzonych przez funkcjonariuszy policji oraz instruktorów Nadzoru Ruchu Spółki Tramwaje Warszawskie, zdobędą podstawową wiedzę z zakresu bezpieczeństwa oraz elementarnych zasad korzystania z komunikacji miejskiej, a także, jak wystrzegać się złodziei „kieszonkowych". Zakończenie kampanii planowane jest na 13 czerwca 2014 roku.

Pomysł zorganizowania akcji edukacyjnej dla dzieci dotyczącej bezpieczeństwa, narodził się w czasie stażu pracowników ZTM u berlińskiego przewoźnika BVG. Staż odbywał się w ramach programu unijnego „Leonardo da Vinci".



BLIŻEJ PASAŻERÓW PUNKTY OBSŁUGI PASAŻERÓW

Na początku była jedna kasa – w siedzibie Zarządu Transportu Miejskiego, przy ul. Senatorskiej 37, czynna od poniedziałku do piątku, w godzinach 7.00 – 17.00...



Można tam było kupić bilety oraz przyjmowano m.in. zwroty biletów, skargi i wnioski, odwołania od wystawionych wezwań za jazdę bez ważnego biletu. Największe kolejki ustawiały się 25. dnia każdego miesiąca i kończyły 5. dnia w następnym miesiącu. To wtedy sprzedawano kartonikowe bilety miesięczne, ważne od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca. Oczywiście sprzedawano tam również inne bilety.

Nie były to jedyne miejsca, w których pasażer mógł kupić bilety. Mógł je nabyć m.in. w centrali ruchu mieszczącej się wówczas przy ul. Corazziego, w punkcie przy pl. Unii Lubelskiej (w słynnej rogatce), na pętlach w ekspedycjach Tramwajów Warszawskich (pl. Narutowicza) i Miejskich Zakładów Autobusowych (pl. Wilsona, kiedyś Komuny Paryskiej).

Stopniowo rozszerzano sieć sprzedaży biletów na kioski, placówki pocztowe, sklepy spożywcze.

W ten sposób dotarliśmy do roku 2001. 1 października tego roku wprowadzono nowy system pobierania opłat, czyli elektroniczną Warszawską Kartę Miejską. Przez jakiś czas działały równocześnie dwa systemy – pasażerowie mieli do wyboru tradycyjny miesięczny, czyli mały kartonik z paskiem magnetycznym i kartę elektroniczną.

Po Warszawie mogliśmy jeździć już metrem. I to był tylko krok do decyzji o tworzeniu **Punktów Obsługi Pasażerów. Pierwszy powstał na stacji metra Świętokrzyska** (w roku 2002), za rok otwarto POP na stacji metra Ratusz Arsenał (2003), a za dwa lata – na stacji metra Plac Wilsona (2004).

To był strzał w dziesiątkę – wielokrotnie zwiększyła się dostępność biletów! Początkowo POP-y działały od poniedziałku do piątku, ale we wrześniu 2007 roku na stronie Zarządu Transportu Miejskiego ukazała się informacja o tym, że będą pracowały również w soboty!



A tak ZTM informował o tym **23 września 2007 roku** (pisownia oryginalna):

Od 22 września dwa POPy - Punkty Obsługi Pasażerów Zarządu Transportu Miejskiego - będą otwarte także w sobo-ty. Wielu pasażerów zwracało nam uwagę, że nie zawsze mają czas, aby załatwić wszystkie swoje sprawy związane z komu-nikacją miejską w ciągu tygodnia.

Obecnie pasażerowie komunikacji miejskiej mogą korzystać z trzech POPów znajdujących się na stacjach metra: "Plac Wilsona" - pawilon 1002, "Ratusz Arsenał"- pawilon 09 oraz "Świętokrzyska" - pawilon 1000 G. Oczywiście cały czas dużą popularnością cieszą się także kasy w Hali Biletowej w naszej siedzibie głównej przy Senatorskiej 37 wejście E.

Od soboty - 22 września punkt

- **Metro Ratusz Arsenał** (1 kasa + punkt informacyjny) czynny będzie w sobotę godzinach: 09:30-16:30,
- Metro Świętokrzyska (2 kasy) czynny będzie w godzinach: 10:00-17:00.

Punkt Obsługi Pasażerów na Świętokrzyskiej otwierany jest ze względu na kompleksowość obsługi pasażera (sprzedaż biletów, anulowanie wezwania do zapłaty, zwrot biletów) a POP na stacji metra Ratuszu Arsenał otwieramy ze względu na bardzo dobrą dostępność tego punktu dla pasażerów (dogodny punkt przesiadkowy z Pragi, Woli, Bemowa). Jeżeli otwarte w soboty Punkty Obsługi Pasażerów będą się cieszyły zainteresowaniem Warszawiaków, ZTM także w innych punktach rozważy godziny otwarcia. W punktach obsługi pasażerów dziennie obsługiwanych jest kilka tysięcy pasażerów.

Punkt na stacji metra **„Plac Wilsona” - pawilon 1002**

- sprzedaż biletów,
- informacja, sprzedaż rozkładów jazdy,
- składanie skarg i wniosków:

Od poniedziałku do piątku - w godz. 7:00 - 20:00

Punkt na stacji metra **„Ratusz - Arsenał” - pawilon 09** -

- sprzedaż biletów,
- informacja,
- sprzedaż rozkładów jazdy,
- składanie skarg i wniosków,
- odwołania od wystawionych wezwań za jazdę bez ważnego biletu:

Od poniedziałku do piątku - w godz. 7:00 - 20:00
Sobota - w godz. 9:30 - 16:30

Punkt na stacji metra **„Świętokrzyska” - pawilon 1000 G**

- sprzedaż biletów,
- zwroty biletów,
- odwołania od wystawionych wezwań za jazdę bez ważnego biletu:

Od poniedziałku do piątku - w godz. 7:00 - 20:00
Sobota - w godz. 10:00 - 17:00

W tym samy roku otwarto jeszcze POP na stacji Marymont. W 2008 roku POP-y otwarto na stacjach metra Młociny i Centrum. Kolejne powstały w roku 2011: w nowej siedzibie Zarządu Transportu Miejskiego przy ul. Żelaznej 61 i na stacji metra Dworzec Gdański. Rok później otwarto pięć POP-ów:



drugi punkt na stacji metra Centrum, na Dworcu Wschodnim (od ul. Lubelskiej) i na Lotnisku im. Chopina oraz na stacjach metra Służew i Imielin. W ten sposób pasażerowie mają obecnie do dyspozycji **13 Punktów Obsługi Pasażerów.**



PUNKTY OBSŁUGI PASAŻERÓW ZTM WARSZAWA

PUNKT PRZY SIEDZIBIE ZTM
LOKALIZACJA: **ul. Żelazna 61**

PUNKT PRZY SIEDZIBIE ZTM
(obsługujący osoby głuche)
LOKALIZACJA: **ul. Żelazna 61**

PUNKT NA STACJI METRA IMIELIN
LOKALIZACJA: **pawilon 020-024**

PUNKT NA STACJI METRA SŁUŻEW
LOKALIZACJA: **pawilon 020-024**

PUNKT NA STACJI METRA CENTRUM
LOKALIZACJA: **pawilon 2010 B**

PUNKT NA STACJI METRA CENTRUM 2
LOKALIZACJA: **pawilon 2002 H**

PUNKT NA STACJI METRA ŚWIĘTOKRZYSKA
LOKALIZACJA: **pawilon 1000 G**

PUNKT NA STACJI METRA RATUSZ ARSENAŁ
LOKALIZACJA: **pawilon 09**

PUNKT NA STACJI METRA DWORZEC GDAŃSKI
LOKALIZACJA: **pawilon 20**

PUNKT NA STACJI METRA PLAC WILSONA
LOKALIZACJA: **pawilon 1002**

PUNKT NA STACJI METRA MARYMONT
LOKALIZACJA: **pawilon 1012**

PUNKT NA WĘŹLE KOMUNIKACYJNYM MŁOCINY
LOKALIZACJA: **hala dworca autobusowego**

PUNKT NA DWORCU WSCHODNIM
LOKALIZACJA: dworzec autobusowy od strony ul. Lubelskiej

PUNKT NA LOTNISKU CHOPINA
LOKALIZACJA: terminal A - hala przylotów - wyjście 2

W POP-ach pracuje obecnie 79 osób (w tym 5 mężczyzn). W 2000 roku było ich 29.

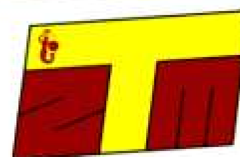
We wszystkich Punktach Obsługi Pasażerów można między innymi:

- kupić bilety,
- dokonać zwrotu biletów,
- uzyskać informację,
- kupić rozkłady jazdy,
- dokonać personalizacji WKM,
- złożyć odwołanie od wystawionych wezwań za jazdę bez ważnego biletu,
- złożyć skargę i wniosek,
- przekodować bilet.

Szczegółowe informacje – www.ztm.waw.pl.

Bilety są obecnie dostępne w **2938 punktach sprzedaży**:

- **13** Punktach Obsługi Pasażerów ZTM,
- kioskach,
- **1116** automatach biletowych zainstalowanych w autobusach, tramwajach i SKM,
- **416** stacjonarnych biletomatach zlokalizowanych w wielu miejscach stolicy (wg stanu na koniec sierpnia 2013).
- Pasażerowie mogą skorzystać także z usług **„Bilet przez komórkę”** oraz **„Bilet on-line”**.



ZARZĄD TRANSPORTU MIEJSKIEGO

SZANOWNI PAŃSTWO!

Informujemy, że od 1 stycznia 2003 roku zostaną wycofane ze sprzedaży bilety 30- i 90-dniowe z paskiem magnetycznym.

Od 1 stycznia 2003 roku jedynym, dostępnym w sprzedaży, nośnikiem biletów 30- i 90-dniowych będzie Warszawska Karta Miejska. Wycofanie biletów 30- i 90-dniowych z paskiem magnetycznym stanowi kolejny etap wdrażania systemu biletowego.

Bilety 30- i 90-dniowe z paskiem magnetycznym, skasowane do dnia 31 grudnia 2002 roku włącznie, zachowują swoją ważność przez cały okres zakodowany na bilecie.

Już teraz jednak zachęcamy do zakupu biletów kodowanych na **Warszawskiej Karcie Miejskiej**. Karta ta posiada wiele zalet. Warto ją nabyć już dziś, ponieważ jest trwała, trudna do sfałszowania, ułatwia przejście przez bramki metra.

Aktualnie istnieje sieć kodowania kart, obejmująca swoim zasięgiem całą Warszawę oraz okolice. Sieć tę stanowią 162 Urzędy Pocztowe, 250 punktów i 40 automatów biletowych należących do sieci STREFA, 7 punktów Wapark-u oraz 3 punkty ZTM.



Na kolejnych stronach ulotki znajdziecie Państwo wykaz punktów ..., sieci ... oraz Urzędów Pocztowych ... Ponadto, zachęcamy do zapoznania się z zasadami

NA PIERWSZEJ LINII FRONTU

Tak najkrócej określa swoją pracę **Barbara Bagłaj**. Absolwentka Technikum Ekonomicznego, w Zarządzie Transportu Miejskiego od 20 lat. Pasażerowie spotykają panią Barbarę w Punktach Obsługi Pasażerów. Czytelnikom iZTM-u opowiada o pracy kasjerki, czyli „na pierwszej linii frontu".



Pani „przygoda zawodowa" z Zarządem Transportu Miejskiego trwa od lutego 1993 roku. Jakie były jej początki?

W kasach przy Senatorskiej 37. Jak przyszłam do pracy był tylko jeden punkt obsługujący pasażerów, właśnie przy Senatorskiej 37. Były wtedy większe kolejki, więcej osób i większe utargi. Pieniądze rolowało się w banderole i wpłacało do kasy zbiorczej. Nie tak, jak teraz bezpośrednio do banku. Oczywiście wszystko robiło się ręcznie. Nie było jeszcze komputerów.

Nie było biletomatów ...

Tak, nie było. Była też zdecydowanie mniejsza ilość biletów, bo i rodzajów biletów było mniej. Np. nie było tak popularnych obecnie biletów 20-minutowych. Wtedy najpopularniejszy był bilet miesięczny, ważny od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca. Nie można było, tak jak teraz, dowolnie go kasować, czyli aktywować. Kolejki były najdłuższe zwykle pod koniec miesiąca, bo trzeba było kupić miesięczny na kolejny miesiąc Z tego, co pamiętam, były również w sprzedaży bilety jednorazowe

Czy wtedy, przy tym ręcznym systemie łatwiej się pracowało?

Łatwiej. Była kasa i była oddzielnie informacja. Byliśmy troszkę odciążeni – do naszych obowiązków należała tylko sprzedaż biletów. I jak mówiłam, rodzajów biletów było znacznie mniej, niż obecnie. No, i nie było wówczas awarii komputerów. Obecnie w takiej sytuacji niepotrzebnie dochodzi do napiętych sytuacji, ponieważ denerwują się pasażerowie i my.

Kolejki były prawie zawsze. Największe tworzyły się pod koniec miesiąca, ponieważ obowiązywały wówczas bilety miesięczne ważne od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca.

Jacy byli ówcześni pasażerowie?

Było spokojniej, praktycznie bez żadnych nieporozumień i sprzeczek. A pasażerowie byli jakby mniej spięci i skłonni do sporów.

Punkt Obsługi Pasażerów to „pierwsza linia frontu", to najczęściej pierwszy kontakt pasażera z firmą. Czy praca „w okienku" wymaga specjalnych predyspozycji i przygotowania?

Tak, musimy być odporni na stres i być po trosze psychologiem, aby „wyczuć" pasażera. Musimy przewidywać, który pasażer jest zdenerwowany i trzeba do niego łagodnie „podejść". Bo to my musimy rozładować te emocje i napięte sytuacje A pasażerowie są różni, czasami mają bardzo wygórowane żądania kierowane do kasjerki. Często w ich opinii to my odpowiadamy za wszystko i jesteśmy wszystkiemu winni. Nawet temu, że bilety są droższe lub taryfa i ulgi są skomplikowane. Często słyszymy, że pasażer wie lepiej, bo jest np. prawnikiem. Nie jest to najłatwiejsza praca, ale gdybym jej nie lubiła, nie spędziłabym w niej tylu lat!

Jestem po technikum ekonomicznym administracyjno-biurowym. To też fachowa wiedza wymagana na tym stanowisku. A obok predyspozycji, o których mówiłam kasjer musi znać „na blachę" przepisy i taryfę. Jest również wymagana znajomość obcego języka, najlepiej angielskiego.

Czy pasażerowie zmienili się przez te lata?

Zmienili się bardzo. Mimo, że stali przed laty w dłuższych kolejkach nie byli tacy spięci i zdenerwowani, jak obecnie. Mimo, że jest dużo punktów, w których można kupić bilety przychodzą do nich zdenerwowani. I wtedy oczywiście pretensje kierują bezpośrednio do kasjerów. Za wszystko odpowiadamy. Czyli pierwsza linia frontu – kasjer.



Pracownicy POP-ów zapewniają pasażerom niemal kompleksową obsługę w zakresie taryfy biletowej (od informacji do sprzedaży). Czy pamięta Pani swoją pierwszą taryfę i bilety, na początku pracy?

Dawniej było trochę łatwiej, ponieważ kasjer nie udzielał informacji. Obecnie oddzielne okienko „od informacji" jest tylko przy Żelaznej. W Punktach Obsługi Pasażerów informacji nie ma już od kilku lat. Teraz kasjer odpowiada za cały szeroki zakres świadczonych usług. Należy do nich udzielanie informacji wszelkiego rodzaju, sprzedaż biletów, wyjaśnianie różnych spornych sytuacji – to wszystko ma w obowiązkach kasjer. Multum spraw, które trzeba po prostu rozwiązywać. Czasami jest ciężko.

Pierwsza taryfa – dokładnie nie pamiętam. Wiem, że były np. tygodniowe bilety. Miały zupełnie inną szatę graficzną. Były sklejane. Teraz są ładniejsze, bardziej kolorowe. Czasami przychodzą pasażerowie i mówią – ten zielony poproszę!

Z którymi pasażerami najlepiej, a z którymi pracuje się najgorzej?

Najgorzej z tymi, którzy nie potrafią zrozumieć czasami, co się do nich mówi. Na przykład kiedy przekazujemy informacje o przepisach to są dla nich niejasne. Czasami są niegrzeczni twierdząc, że są prawnikami i znają prawo, ale nie zgadzają się z takimi przepisami.



Na pewno najlepiej z pasażerami, jak przychodzą uśmiechnięci. I rzeczywiście, jak zostaną obsłużeni to dziękują za miłą obsługę. Mówią, że wszystko zrozumieli, zostali dokładnie poinformowali, od a do z. Dziękują za to, że zostali obsłużeni perfekcyjnie.

A skargi?

Skarg specjalnych nie miałam. Miałam jeszcze przy Senatorskiej taki przypadek. Przyszedł pan, obsłużyłam go, a po chwili zdecydowanie

zażądał rozmowy z kierownikiem. Nie chciał mnie poinformować w jakiej sprawie. I jak pojawił się kierownik powiedział, że został fajnie obsłużony i tej pani należy się pochwała. Tymczasem ja cała w stresie, czekałam na wyjaśnienie, co zrobiłam nie tak.



Co Pani najbardziej lubi w tej pracy?

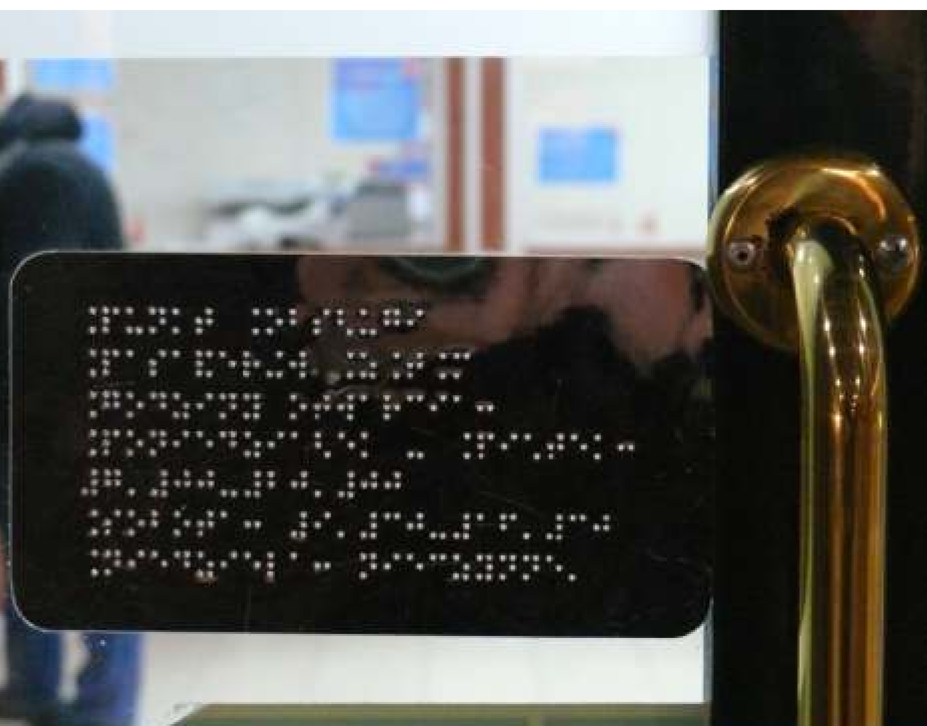
Pasażerów!

A co Pani najbardziej przeszkadza?

Co mi przeszkadza? Właściwie nic mi nie przeszkadza. Chociaż… czasami odczuwamy brak powiązania w systemie wystawiania faktur. Bo jeżeli zgłasza się do danego okienka pasażer i prosi o fakturę to ją rejestruję u siebie i mam w systemie. Ale nie ma przejścia do następnej kasy. I jeżeli pasażer przychodzi w następnym terminie do innej kasy musi od początku podawać swoje dane. Denerwuje się, że kilka razy trzeba ściągać dane do i wystawienia tej samej faktury. Problem dotyczy wszystkich kasjerów, ale pan dyrektor obiecał, że prace nad likwidacją tej niegodności zostaną wkrótce zakończone i system będzie w pełni „zgrany".

W jakich POP-ach Pani pracowała i gdzie było najprzyjemniej?

Ja prawie wszystkie POP-y zwiedziłam pracując. Mnie najlepiej pracowało się na tym dużym (pierwszym) na stacji metra Centrum, na Młocinach (na górze było zdecydowanie mniej osób, bo trudno było trafić). Fajny jest punkt na stacji Świętokrzyska.



A przy Żelaznej?

To jest POP, w którym spotykają się wszyscy niezadowoleni pasażerowie, którzy przychodzą z żądaniami wszystkiego, co im się należy – np. rozmowy z dyrektorem, kierownikiem. Dlatego tutaj jest najwięcej nieporozumień i sporów. W innych POP-ach są zupełnie inni pasażerowie. Są zdecydowanie mniej zdenerwowani.

Pracujemy w różnych POP-ach, w zależności od potrzeb. Choć czasami taka wędrówka i praca po dwa dni w innym miejscu bywa uciążliwa

Czego należy Pani i innym kasjerom z pierwszej linii frontu życzyć?

Żebyśmy mieli cierpliwość i wyrozumiałość dla pasażerów, a pasażerów miłych i sympatycznych.

WSZYSCY JESTEŚMY DLA PASAŻERÓW

- mówi **Teresa Tkaczyk,** specjalista w Sekcji Rozliczeń Klientów Instytucjonalnych w Dziale Sprzedaży Biletów, pracująca w Zarządzie Transportu Miejskiego od 1994 roku.

Jak wyglądała droga od konduktora do kasy w ZTM-ie?

Kiedy utworzono Zarząd Transportu Miejskiego nie było już w komunikacji konduktorów. Byli dużo wcześniej.

Jaki był system sprzedawania biletów przed otwarciem pierwszego POP-u?

Sprzedaż odbywała się głównie w kasach ZTM-u przy Senatorskiej 37. Wtedy można tam było kupić przede wszystkim bilety miesięczne. Sprzedaż tych biletów odbywała się od 25. do 5. następnego miesiąca. Można było kupić tam bilety kartonikowe.



To był miesięczny ważny od pierwszego do ostatniego dnia danego miesiąca, sprzedawany w formie naklejanego na wkładce hologramu. Później wprowadzono bilety kwartalne i półroczne. Były to bilety kartonikowe, kasowane dziurkaczem.

Ważność biletu zaznaczał sprzedawca, ale musiała być zachowana w przypadku biletów kwartalnych i półrocznych ciągłość miesięcy. Musiały to być trzy miesiące po kolei, chociaż pasażer kupując bilet np. w marcu, mógł zaznaczyć, że chce, aby był ważny od maja.

A gdzie sprzedawano bilety jednorazowe?

Poza kasami przy Senatorskiej były sprzedawane w różnych punktach na mieście. Na przykład w ówczesnej centrali ruchu przy ul. Corazziego, na pl. Unii Lubelskiej (punkt mieścił się w jednej z rogatek).

Bilety jednorazowe sprzedawali także pracownicy ekspedycji: Miejskich Zakładów Autobusowych na pl. Wilsona, Tramwajów Warszawskich na pl. Narutowicza.

Można je było kupić w ekspedycjach na pętlach (na Chomiczówce, przy Hucie Warszawa). Sprzedawali je wtedy ekspedytorzy. Podczas swoich dyżurów.

W tych punktach uruchamiano doraźnie sprzedaż biletów długoterminowych.

Jakie bilety były wtedy najpopularniejsze?

Zdecydowanie miesięczne. Myślę, że w tamtych latach więcej sprzedawano biletów długoterminowych.

Czy trudno było przed laty kupić bilet?

Ludzie szli „do źródła", czyli do jednego punktu przy Senatorskiej. Dlatego były tam kolejki.

Sprzedaż na mieście prowadziły osoby na podstawie umowy. Byli to pracownicy przewoźników (TW, MZA).

A obecnie?

Na pewno jest mniej osób w głównym punkcie przy Żelaznej 61. Nie muszą już tam jechać. W metrze, praktycznie na każdej stacji jest Punkt Obsługi Pasażerów.

Pasażerowie z tych wszystkich udogodnień powinni być bardzo zadowoleni. W jednym miejscu mogą załatwić wiele spraw, nie tylko kupić bilet. Poza tym – jesteśmy wszyscy dla pasażerów!

W tym momencie w rozmowę włącza się **Andrzej Piętka,** z Sekcji Magazynu.



Zanim powstały POP-y bilety stopniowo wprowadzano do sprzedaży w kioskach, potem do placówek poczty, do sklepów spożywczych. Liczba tych punktów zwielokrotniła się. Pojawiły się automaty do sprzedaży biletów.

Z pewnością jednak Punkty Obsługi Pasażerów są znacznym udogodnieniem dla pasażerów.

Jako Szef centralnego magazynu dba Pan o majątek wart miliony…

Tak. Zarząd Transportu Miejskiego ma dwa magazyny: podręczny i centralny. Są w nich bilety kartonikowe, WKM, wejściówki do metra, rolki do biletomatów. Z centralnego magazynu bilety odbierają tylko hurtownicy lub osoby z firm z podpisanymi umowami, świadczące na rzecz ZTM-u usługi sprzedaży. Są wśród nich Ruch, Kolporter, Atlantis.

Mamy bardzo sympatyczne stosunki z odbiorcami. Na ogół wszyscy klienci są zadowoleni z dobrej współpracy.

Ile biletów miesięcznie opuszcza magazyn?

Są tu ich miliony. Dokładnie policzone, zapakowane w kartony. Takie słupki z kartonów są wokół nas. Żartuję czasami, jak ktoś usiądzie na takim słupku z kartonów, że siedzi na najdroższym, wartym miliony fotelu.

JAK TO JEST W INNYCH MIASTACH POLSKI, CZYLI...

...mini przewodnik po Punktach Obsługi Klienta w **Gdańsku** i w **Poznaniu** oraz Punktach Sprzedaży Biletów w **Krakowie**.

GDAŃSK

W Gdańsku funkcjonują **trzy Punkty Obsługi Klienta Zarządu Transportu Miejskiego** oraz jeden punkt typowo reklamacyjny i jeden sprzedaży hurtowej biletów jednorazowych.

Punkty Obsługi Klienta zajmują się przyjmowaniem wniosków o wydanie karty miejskiej imiennej oraz Karty Dużej Rodziny, doładowywaniem kart miejskich imiennych i na okaziciela, hurtową i detaliczną sprzedażą biletów jednorazowych. Można w nich także złożyć reklamacje. W POK-ach jest również możliwość otrzymania faktur na bilety kupione za pośrednictwem automatów biletowych (faktury są wystawiane na podstawie posiadanego paragonu zakupu biletu). Wszystkie POK-i są dostępne dla osób niepełnosprawnych.

Jeden z punktów jest zlokalizowany w tunelu Dworca PKP Gdańsk Główny. Dogodne położenie w samym centrum miasta, skupiającym większość linii autobusowych i tramwajowych, w bezpośrednim sąsiedztwie dworców: PKP, PKS i SKM, przekłada się na dużą liczbę obsługiwanych klientów. Punkt ten został dostosowany do najważniejszych potrzeb tysięcy pasażerów, którzy potrzebują szybko kupić bilet jednorazowy lub równie szybko chcą doładować kartę miejską biletem okresowym. Oprócz tego można tu również złożyć wniosek o wydanie karty miejskiej.



Prezydenci Gdańska w POK-u nr 2.
fot. Bartłomiej Borowczak

PUNKTY OBSŁUGI KLIENTA ZTM W GDAŃSKU

Punkt Obsługi Klienta nr 1
Gdańsk Chełm, ul. Witosa 12
(pętla tramwajowa Chełm)
czynny:
pon., czw.: 10.30-17.30, wt., śr., pt.: 7.30-14.30.

Punkt Obsługi Klienta nr 2
Gdańsk Wrzeszcz, ul. Wyspiańskiego 9A
(budynek dawnego sklepu meblowego "Heban" naprzeciwko rynku we Wrzeszczu). Pod tym adresem mieści się również Centrala Ruchu ZTM.
czynny:
pon., śr.: 10.30-17.30, wt., czw., pt.: 7.30-14.30.

Punkt Obsługi Klienta nr 3
tunel Dworzec-PKP Gdańsk-Główny,
czynny:
pon.-pt.: 7.00-19.00.

Punkt Obsługi Klienta nr 4
Gdańsk-Chełm, ul. Świętokrzyska 15 (pętla tramwajowa Łostowice-Świętokrzyska)
czynny:
pon., czw., pt.: 7.30-14.30, wt., śr.: 10.30-17.30.

Punkt reklamacyjny i hurtowa sprzedaż biletów jednorazowych
Gdańsk, ul. Na stoku 49 (Dyrekcja ZTM).
czynne: pon.-pt.: 7.00-15.00 (punkt reklamacyjny) i 7.30-14.00 (hurtowa sprzedaż biletów).

Do zakresu usług Punktów Obsługi Klienta należy:
- przyjmowanie wniosków o wydanie karty miejskiej,
- doładowanie kart miejskich biletami okresowymi,
- przyjmowanie wniosków o wydanie lub przedłużenie Karty Dużej Rodziny,
- sprzedaż biletów jednorazowych,
- rozpatrywanie reklamacji dotyczących kart miejskich,
- wystawianie faktur na bilety kupione za pośrednictwem automatów biletowych (na podstawie posiadanego paragonu).

Ponadto na terenie Gdańska i Sopotu funkcjonuje 15 punktów z możliwością przyjmowania wniosków na karty miejskie imienne, doładowanie kart miejskich imiennych i na okaziciela biletami okresowymi.

POZNAŃ

Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu ma obecnie **11 Punktów Obsługi Klienta**. Ich standard jest systematycznie podnoszony, tylko w czerwcu zmodernizowano dwa punkty: na Dworcu Rataje oraz Dworcu Śródka.

Punkty są czynne od poniedziałku do piątku, w godzinach od 6.00 do 20.00
W zakresie obsługi znajdują się:

- sprzedaż biletów jednorazowych, krótkookresowych, miesięcznych, w tym także trasowanych i długookresowych;
- przyjmowanie wniosków i wydawanie kart KOMkarta i PEKA;
- udzielanie informacji pasażerom,
- przyjmowanie wpłat za opłaty dodatkowe za jazdę bez biletów;
- reklamowanie i promowanie transportu publicznego.

Docelowo będzie **12 POK-ów**. Nowością będzie **100, a może nawet 200 punktów, w których będzie można doładować kartę PEKA**.

KOMkarta została wprowadzona w Poznaniu w 2003 roku i była wówczas jednym z najnowocześniejszych elektronicznych nośników dla biletów okresowych w kraju. Przejście na tę kartę zakończyło erę kartonikowych biletów okresowych z naklejanym hologramem. Przez 10 lat wydano około 400 tys. KOMkart.

W 2014 roku KOMkartę zastąpi system Poznańskiej Elektronicznej Karty Aglomeracyjnej (PEKA). Zarząd Transportu Miejskiego wyemitował już ponad 100 tys. kart PEKA. 2014 rok będzie przełomowy, ponieważ w I połowie zostanie uruchomiony nowy system biletowy. W ramach



POK Rataje.
fot. Maciej Sobczyk



systemu PEKA będzie można nie tylko sprzedawać bilety okresowe, ale także płacić za przejazdy jednorazowe. Karta – dla chętnych – może też posiadać aplikację bankową na drobne płatności.

Dzięki systemowi PEKA, z dotychczasowego systemu czasowego komunikacja w Poznaniu przejdzie na taryfę przystankową. Niezależnie od czasu podróży pasażer zapłaci za przystanek określoną kwotę. Obecnie najtańszy bilet, 15-minutowy, kosztuje 2,8 zł. Wstępne przymiarki do taryfy związanej z nowym systemem „mówią" o zapłacie za jeden przystanek od 40 do 50 groszy. Osoby podróżujące na krótkich trasach zyskają olbrzymią zachętę do korzystania z komunikacji zbiorowej. Także system biletów okresowych będzie bardziej elastyczny. Zakłada się, że najkrótszy bilet będzie obowiązywał 14 dni, każdy dłuższy termin ważności klient określi sobie sam, w zależności od potrzeb. Jeśli ktoś będzie kupował bilet okresowy 1 lipca, wiedząc, że 21 wyjeżdża na wakacje, to będzie mógł wybrać bilet na 20 dni. Taryfa będzie degresywna, więc im dłuższa ważność biletu, tym będzie taniej.

System PEKA ma wiele zalet, jedną z nie do przecenienia będzie możliwość kupowania biletów okresowych oraz doładowywania t-portmonetki (z niej będzie się opłacać przejazdy jednorazowe) przez Internet. W ten sposób każdy zyska swój punkt sprzedaży biletów. Będzie go miał w domu, na własnym komputerze.

PEKA jest kartą zbliżeniową, o wiele lepiej zabezpieczoną i odporną na próby fałszerstw. W założeniu ma to być popularna karta miejska, oprócz funkcji komunikacyjnej w przyszłości ma dać możliwość korzystania z usług wielu miejskich (i nie tylko) instytucji, obiektów rekreacyjnych, sportowych itp. PEKA już pełni rolę identyfikatora bibliotecznego w siedzibie głównej szacownej Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu.

PUNKTY OBSŁUGI KLIENTA ZTM POZNAŃ

ZTM Poznań
ul. Matejki 59
czynny:
pon., czw.: 9.00-16.30,
wt., śr., pt.: 7.30-15.00.

Punkt Sprzedaży Biletów
ul. Głogowska 133
czynny:
pon.-pt.: 6.00-20.00.

Górczyn - dworzec autobusowy
czynny:
pon.-pt.: 6.00-20.00.

Junikowo - pętla tramwajowa
czynny:
pon.-pt.: 10.00-17.00.

Os. Jana III Sobieskiego - dworzec autobusowy
czynny:
pon.-pt.: 6.00-20.00

Rondo Kaponiera
ul. Zwierzyniecka
czynny:
pon.-pt.: 6.00-20.00

Rondo Rataje - dw. autobusowy
czynny:
pon.-pt.: 6.00-20.00

Ogrody - pętla tramwajowa
czynny:
pon.-pt.: 6.00-20.00

Plac Wiosny Ludów - Kupiec Poznański
czynny:
pon.-pt.: 6.00-20.00

Rondo Śródka - dw. autobusowy
czynny:
pon.-pt.: 6.00-20.00

Dębiec - pętla tramwajowa
czynny:
pon.-pt.: 6.00-20.00

Ponadto w mieście funkcjonuje 13 punktów handlowych, w których można kupić bilety okresowe i jednorazowe.

KRAKÓW

W Krakowie funkcjonuje **sześć Punktów Sprzedaży Biletów**. Zajmują się wydawaniem **Krakowskiej Karty Miejskie**j, wydawaniem duplikatów, wymianami i zwrotami biletów, sprzedają także bilety okresowe zapisywane na KKM oraz bilety papierowe. W każdym z tych punktów pasażerowie mogą także zgłaszać się z reklamacjami. Wszyscy mogą także uzyskać informacje dotyczące komunikacji miejskiej, np. taryfy biletowej, ulg, rozkładu jazdy.

Z Punktów Sprzedaży Biletów korzysta coraz mniej osób, zdecydowana większość pasażerów wybiera bowiem zakup biletu w automacie. Pewnym wyjątkiem od tego jest okres pierwszych dni października (rozpoczęcie roku akademickiego).

PUNKTY SPRZEDAŻY BILETÓW W KRAKOWIE

- ul. Podwale 3/5
  czynny: pon.-pt.: 7.00-19.00
- os. Centrum D bl.7
  czynny: pon.-pt.: 7.00-19.00
- ul. Mogilska 15a
  czynny: pon.-pt.: 7.00-19.00
- ul. Krowoderskich Zuchów 8a
  czynny: pon.-pt.: 7.00-19.00
- ul. Św. Wawrzyńca 13
  czynny: pon.-pt.: 8.00-16.00
- ul. Powstańców Wielkopolskich 6
  czynny: pon.-pt.: 8.00-18.00.


PSB - ul. Podwale

Automaty biletowe stacjonarne KKM sprzedają wszystkie rodzaje biletów. W **Punktach Kontroli Ruchu MPK** na przystankach końcowych są sprzedawane bilety jednoprzejazdowe, czasowe, dzienne, grupowe i rodzinne. **Punkty handlowe,** np. niektóre kioski, urzędy pocztowe sprzedają bilety jednoprzejazdowe, czasowe i dzienne.

Automaty biletowe mobilne zamontowane w pojazdach – sprzedają wszystkie rodzaje biletów, z wyjątkiem biletów okresowych.

Prowadzący pojazd (motorniczy, kierowca) – sprzedaje wyłącznie bilety 60-minutowe normalne lub ulgowe. Sprzedaż biletów przez prowadzących pojazdy komunikacji miejskiej stanowi uzupełniającą formę dystrybucji biletów.

KRÓTKA HISTORIA TRAMWAJU W GUBINIE



Niewielkie niemieckie Guben szczyciło się linią tramwajową przez krótki czas. Dość szybko ją zlikwidowano – zaledwie 34 lata od otwarcia. Kilka lat później, w 1945 roku, miasteczko obróciło się w morze ruin, by odrodzić się jako dwa osobne ośrodki miejskie, przedzielone granicą polsko-niemiecką.

Pod koniec XIX wieku niewielkie niemieckie miasto Guben nie wyróżniało się niczym szczególnym na tle innych miast swojej klasy. Zamieszkiwało go wówczas około 30 tysięcy osób i nic nie zapowiadało wzrostu w kolejnych latach. Miejscowość funkcjonowała z dala od wielkiego, rozbudowującego się przemysłu, a ludzie wiedli tu spokojne, prowincjonalne życie. Wydawać by się mogło, że takie okoliczności nie sprzyjały budowie linii tramwajowej. Jednak stało się inaczej. Głównie za sprawą dość sporej odległości, jaka dzieliła Guben i najbliższą stację kolejową. Pokonanie tego dystansu było jednym z podstawowych problemów komunikacyjnych w mieście. Jako rozwiązanie zaproponowano właśnie tramwaj, który w tym czasie zdobywał coraz większą popularność. Powstanie elektrowni miejskiej było dodatkowym atutem takiego rozwiązania komunikacyjnego.

Budowa ponad 2,5-kilometrowej linii tramwajowej zakończyła się w 1904 roku, a pierwsi pasażerowie skorzystali z nowego połączenia już 24 lutego. Pojedynczy tor, o rozstawie szyn 1000 mm, łączył dworzec kolejowy z prawobrzeżną częścią Guben, rynkiem i Starym Miastem, a kończył się przed mostem nad rzeką Lubszą. Na trasie znajdowały się cztery mijanki i aż szesnaście przystanków, rozlokowanych co około 180 metrów. Do obsługi linii przeznaczono sześć wagonów.

Tramwaje w Guben kursowały od godz. 5.45 do godz. 22.15. W godzinach 8-23 co 7,5 minuty. W pozostałym czasie częstotliwość przejazdów wahała się od 10 do 30 minut. Ówczesne przewodniki miejskie podają kwotę 10 fenigów, jako cenę za bilet normalny. Natomiast dzieci w wieku od 4 do 12 lat płaciły za podróż o połowę mniej. Do gubeńskich tramwajów można było dosiadać się w dowolnym miejscu na trasie. Wystarczyło zasygnalizować motorniczemu chęć wejścia do pojazdu, by ten się zatrzymał i wpuścił pasażerów do wagonu. Wysiadanie natomiast było dozwolone tylko na wyznaczonych przystankach.

Kolejne lata to okres rosnącej popularności nowego środka transportu. Duże zainteresowanie tramwajami skłoniło władze miasta do opracowania planów rozbudowy sieci. Proponowano przedłużenie istniejącej linii od mostu nad Lubszą do skrzyżowania dzisiejszych ulic Kalskiej i Lubelskiej, a także odgałęzienie od głównego szlaku, w kierunku północnym, wzdłuż dzisiejszej ulicy 3 Maja. Niestety, I wojna światowa przekreśliła możliwości realizacji tych planów, a gubeński tramwaj do końca istnienia jeździł po tej samej tasie.

Gdy w 1927 roku uruchomiono pierwszą linię autobusową, wszyscy zaczęli zdawać sobie sprawę z tego, że nowy środek transportu zacznie powoli wypierać dotychczasowe pojazdy. Z czasem uznano, że w mieście takiej wielkości bardziej przyszłościowym



fot. fotopolska.eu


fot.: gazeta.pl

i elastycznym środkiem transportu będzie autobus. Komunikacja autobusowa wymagała mniejszych nakładów finansowych, a liczba pasażerów nie uzasadniała konieczności użycia bardziej pojemnych tramwajów. Wkrótce po trasie linii tramwajowej zaczął kursować autobus, coraz bardziej marginalizując znaczenie transportu szynowego w mieście.

W końcu zdecydowano o ostatecznym zamknięciu systemu tramwajowego w Guben. 8 czerwca 1938 roku był ostatnim dniem kursowania wagonów. Od tego czasu w ruchu pozostały już tylko autobusy.

Mimo szybkiego usunięcia większości torowisk i ogromnych zniszczeń wojennych, zarówno w Guben, jak i w Gubinie wciąż można zobaczyć kilka bardzo wyraźnych pamiątek po tramwajach. Po niemieckiej stronie zachował się budynek dawnej zajezdni oraz kilka rozetek i haków trakcyjnych. Po drugiej stronie Nysy, za mostem granicznym w jezdni ulicy Westerplatte leży ocalały, krótki fragment starego torowiska. W ostatnich latach podczas remontu został on specjalnie wyeksponowany w bruku. Idąc dalej w kierunku rynku, można bez problemu odczytać przebieg dawnej linii po śladach w kostce brukowej. Zarys torowiska urywa się pod asfaltem ul. 3 Maja.

Guben było jednym z niemieckich miast, w którym dość szybko zrezygnowano z komunikacji tramwajowej. Ten środek transportu nie przyjął się, głównie ze względu na zbyt małą liczbę mieszkańców, a także zbyt krótki przebieg trasy. Koszty utrzymania tak niewielkiej sieci były po prostu zbyt duże i przekraczały możliwości finansowe niewielkiej miejscowości.

tekst: Maciej Beister

Opracowano na podstawie: Historia tramwajów w Gubinie

Gubin *to malownicze miasteczko w powiecie krośnieńskim, położone na prawym brzegu Nysy Łużyckiej, nad Lubszą, w południowo-zachodniej części województwa lubuskiego. Jest niewielki – w 2012 roku liczba mieszkańców ledwo przekraczała 17 tysięcy. Miasto leży na granicy z Niemcami, a do 1945 roku stanowiło wschodnią część niemieckiego miasta Guben. Wówczas na Nysie wyznaczona została granica polsko-niemiecka, wskutek czego powstały dwa osobne ośrodki miejskie – niemieckie Guben i polski Gubin.*

W wyniku walk o miasto, stoczonych w 1945 roku, niemal cała dotychczasowa zabudowa miasta uległa zniszczeniu. Większość zabytków i historycznej zabudowy obróciła się w morze ruin. Z gruzów odbudowano tylko nieliczne zabytkowe budowle, część wyburzono lub pozostawiono w stanie trwałej ruiny. Jednym z takich budynków jest pozostałość po kościele farnym, stojącym na Starym Mieście. Wypalone mury świątyni są pozostałością po jednym z największych zabytków architektury gotyku w zachodniej części Polski.


fot. UM Gubin

PO SZYNACH WŚRÓD SKAŁ

Za naszą zachodnią granicą zachowało się kilka małych i wyjątkowych linii tramwajowych. Malowniczo położone, z oryginalnym, jednotorowym przebiegiem, oprócz swej podstawowej funkcji transportowej, pełnią też rolę atrakcji turystycznej i są wizytówką mniejszych miast i regionów. Bad Schandau jest jedną z takich miejscowości. Funkcjonuje tam Kirnitzschtalbahn – historyczna górska linia tramwajowa, łącząca miasto z okolicznymi pensjonatami i restauracjami. Jej trasa wiedzie wśród wzgórz i skał, a kończy się przy wodospadzie, znajdującym się w biegu rzeki Kirnitzsch. Zapraszamy na krótką „szynową" wycieczkę po Górach Połabskich.

Bad Schandau to niewielka miejscowość uzdrowiskowa, położona na prawym brzegu Łaby, w tzw. Szwajcarii Saksońskiej. Znajduje się na południu Niemiec – zaledwie 6 kilometrów od granicy z Czechami i około 30 kilometrów na południe od Drezna. Przez miasto przepływa rzeka Kirnitzsch, która wyznacza dolinę biegnącą z kierunku Gór Połabskich. To właśnie tą doliną kursuje ***Kirnitzschtalbahn***, tutejsza główna atrakcja turystyczna.

Trochę historii

Początki Kolei Doliny Kirnitzsch sięgają ostatnich lat XIX wieku. W 1898 roku otwarto linię tramwajową, łączącą miasto z wodospadem Lichtenhainer. Sześć wagonów silnikowych i tyle samo doczepnych miało za zadanie wozić kuracjuszy z Bad Schandau po Parku Narodowym Szwajcarii Saksońskiej i dowozić ich do okolicznych restauracji i pensjonatów. Nowa linia od początku była traktowana jako pierwszy etap budowy większej sieci połączeń. Plany rozbudowy były dość szeroko zakrojone i zakładały doprowadzenie tramwajów do Hřenska i Szwajcarii Czeskiej. Niestety, ze względów finansowych tych zamierzeń nigdy nie zrealizowano. Mimo to, w ciągu kolejnych lat *Kirnitzschtalbahn* przewoził coraz więcej pasażerów.

Kirnitzschtalbahn dziś

Przez cały okres funkcjonowania, przebieg jednotorowej linii zasadniczo nie zmieniał się, przez co zachował swój zabytkowy charakter. Po torach kursują wiekowe dwuosiowe tramwaje *Gotha*, pochodzące z lat 50. i 60. XX wieku, sprowadzone z różnych miast byłej Niemieckiej Republiki Demokratycznej. Ruch pociągów reguluje stara zasada „berła". Oznacza to, że motorniczowie na mijankach przekazują sobie drewnianą pałeczkę, bez której nikt nie ma prawa wjechać na odcinek jednotorowy. Taka metoda uniemożliwia wjechanie na „jednotor" dwóch tramwajów jednocześnie.





Naszą podróż górskim tramwajem rozpoczynamy na przystanku początkowym „Bad Schandau Stadtpark". Do lat 60. XX wieku był on trzecim przystankiem na trasie, a sama linia zaczynała się ok. 350 metrów wcześniej – przy hotelu Lindenhof. Sprzed parku miejskiego ruszamy powolnym i hałaśliwym składem w górę rzeki Kirnitzsch. Po drodze mijamy zabudowania miejskie i niewielkie lasy, które gęstnieją z każdym przejechanym kilometrem. W zabudowie dominują domy wypoczynkowe oraz zabytkowe wille wzniesione w stylu staropruskim. Po minięciu drugiego przystanku – „Bad Schandau Pflanzengarten" – tramwaj zatrzymuje się na mijance przy zajezdni. Przez wrota niewielkiej hali (tylko z pięcioma torami) można dostrzec zabytkowe przedwojenne wagony, uruchamiane przy specjalnych okazjach. Tu też następuje pierwsze mijanie z tramwajem jadącym z przeciwnego kierunku, a motorniczowie przekazują sobie wspomniane wcześniej „berło". Dalsza część trasy to już podróż typowo górska – nasz tramwaj wije się krętą i wąską drogą pośród wzniesień i lasów. Po prawej stronie „towarzyszy" nam rzeka Kirnitzsch, a z obu boków co kilkaset metrów „wyrastają" wielkie masywy skalne. Mijamy je dosłownie o kilka metrów, z nadzieją, że żaden głaz na nas nie spadnie…

Po kilkudziesięciu minutach podróży i przejechaniu 8 kilometrów drogi, docieramy do przystanku końcowego – „Lichtenhainer Wasserfall". Znajduje się tam niewielki wodospad, od którego nazwę nadano temu miejscu. Po zrobieniu pamiątkowych zdjęć, możemy zjeść tradycyjny saksoński obiad w restauracji pobliskiego hotelu. Po posiłku możemy udać się w drogę powrotną tramwajem lub, jeśli mamy ochotę na piesze wędrówki, możemy zejść do Bad Schandau szlakiem turystycznym. Zejście wiedzie wzdłuż brzegu rzeki Kirnitzsch, stromą drogą wśród skał i zboczy. Co jakiś czas nasz spacer „umilać" będzie szum przejeżdżającego w oddali tramwaju.

Tramwaje w Bad Schandau od 115 lat kursują niemal w niezmienionym układzie. Bez uszkodzeń przetrwały dwie wojny światowe, trudny okres likwidacji systemów tramwajowych w Europie i związane z tym próby zastąpienia ich trolejbusami. Przejażdżka malowniczą górską doliną, jak przed stu laty, łączy ze sobą poznawanie zabytków techniki z możliwością obcowania z naturą.

tekst i fot.: Maciej Beister



REMONT ZAKOŃCZONY, WÓZ URATOWANY!

„Po co wprowadzać taki złom do Polski?" Takie pytanie usłyszeli miłośnicy komunikacji na granicy Polski w 2007 roku, kiedy sprowadzali zabytkowego Chaussona do kraju. Dziś, po sześciu latach, nikt już tak nie powie. **Historyczny autobus ponownie jeździ!**

Wiele osób zadaje sobie pytanie, gdzie taki autobus został w ogóle znaleziony? W tym miejscu trzeba sobie przypomnieć dwa szkolne przedmioty: historię i geografię. Kilkadziesiąt lat temu na polskich ulicach królowały „ogórki". Były to popularne autobusy w całym kraju. Podobnie było także za zachodnią granicą. Tam, m.in. we Francji, prym wiodły Chaussony. W wielu krajach pozostało do tej pory niewiele takich wozów. Dzięki temu oraz staraniom miłośników z Belgii zachowanych zostało kilkadziesiąt różnego rodzaju pojazdów, w tym całkiem pokaźna liczba Chaussonów. W 2007 roku jedno z takich stowarzyszeń z Belgii zmuszone zostało do zmniejszenia swojej kolekcji o Chaussona AH 48. Wtedy, w tej samej chwili, stołeczny KMKM podjął działania zmierzające do pozyskania tego autobusu. Koszty zakupu i transportu były przerażające, ale istniała świadomość, że taka okazja prędko się nie powtórzy.

Autobus przybył do Warszawy na lawecie 27 lipca 2007 roku, czyli dokładnie 60 lat i 5 dni po rozpoczęciu eksploatacji Chaussonów w odbudowywanej z gruzów stolicy. Choć jego stan nie był najlepszy, remont wymagał wiele pracy, miłośnicy byli przekonani, że w przyszłości inwestycja zwróci się z nawiązką.

Przez niemal cztery lata Chausson stał na terenie Ośrodka Remontu Taboru MZA przy ulicy Włościańskiej w hali, do której dostęp mieli nieliczni. Dzięki temu mógł spokojnie czekać na lepsze czasy, a jego stan nie uległ pogorszeniu.

Wreszcie, w 2011 roku, nadeszły dobre informacje – znalazły się firmy chętne do pomocy w restauracji pojazdu. Przez ponad dwa lata wóz był remontowany. Prace pochłonęły ok. 120 tys. złotych. Na szczęście dzięki bezinteresownej pomocy wielu instytucji oraz osób prywatnych udało się!



Czerwony szok

Pierwsze dni września 2013 roku były szczególnie pracowite dla członków KMKM Warszawa i pracowników stołecznych Miejskich Zakładów Autobusowych. Dzięki ich pomocy na terenie bazy przy ul. Włościańskiej autobus przechodził najbardziej widoczne zmiany. Został m.in. polakierowany, pojawiła się tapicerka oraz skromne wyposażenie wnętrza.

Nadszedł w końcu poważny dzień sprawdzianu. Autobus miał wyruszyć w swoją pierwszą trasę i to nie byle jaką, bo na międzynarodowe targi komunikacyjne do Kielc! Oczywiście przy takich przejazdach i zabytkowych wozach zawsze pozostaje niepewność, czy aby na pewno autobus da radę i nie zepsuje się na trasie. Udało się! Chausson bez problemu pokonał prawie dwustukilometrową trasę.

„Nowego-starego" Chaussona zaprezentowano podczas tegorocznych Międzynarodowych Targów Komunikacyjnych TRANSEXPO. To branżowe i jedne z największych targów komunikacyjnych w Polsce. Na liście wystawców znaleźli się liderzy rynku z Polski i zagranicy. Podczas TRANSEXPO stoiska pełne były pojazdów nowej generacji gwarantujących najwyższy standard, komfort jazdy oraz bezpieczeństwo pasażerów. Oprócz tego odbyła się organizowana przez Izbę Gospodarczą Komunikacji Miejskiej II Wystawa IGKM Autobusy Zabytkowe, podczas której pokazano publicznie wyremontowanego Chaussona.

Członkowie KMKM zapewniają, że Chausson nie będzie stać w miejscu.



Przykładem tego może być udział w DTP 2013. Kilka dni po zakończeniu kieleckich targów autobus powrócił do stolicy, aby w sobotę, 21 września znów zaprezentować się publiczności. Tego dnia odbyła się część miejska Dni Transportu Publicznego, którą w tegorocznej edycji ulokowano na terenie zajezdni tramwajowej „Mokotów" oraz autobusowej „Woronicza". Na tej ostatniej, z udziałem m.in. prezydent m.st. Warszawy oraz prezesów spółek oraz licznie zgromadzonej rzeszy miłośników Warszawie „pokazał się w całej krasie" Chausson. Bardzo miłym aspektem tej prezentacji była obecność osób, które pamiętały te autobusy z dzieciństwa.

Ponad dwa lata remontu, kilkadziesiąt osób zaangażowanych w projekt, kilkaset wymienionych i odtworzonych części, kilka tysięcy przepracowanych godzin i w końcu kilkadziesiąt tysięcy złotych wydanych na remont. Czy opłacało się? Czy warto było? Warto! Warszawa odzyskała kawałek swojej historii. Wóz, który był symbolem dźwigającej się z gruzów stolicy. Autobus, który dawał obraz normalności i powrotu spokoju.

Zapraszamy na stronę **www.ratujemychaussona.pl**, gdzie m.in. można obejrzeć, jak przebiegał remont wozu oraz relacje z ostatnich wydarzeń.

tekst: Mateusz Kania

DNI TRANSPORTU PUBLICZNEGO 2013

Atrakcji na terenie zajezdni tramwajowej i autobusowej przy Woronicza nie brakowało. Dla dużych i tych najmłodszych. Oglądali z zainteresowaniem tabor - od najstarszych po najnowsze tramwaje i autobusy. Można było do nich wsiąść, zatrąbić, a nawet sfotografować się z panią prezydent. Przy muzyce orkiestry liczni goście przemierzali teren zajezdni, zaglądali, pytali, m.in. o budowę metra, brali udział w zabawach i konkursach, wzbogacali swoje zbiory o gadżety komunikacyjne. Takie były w tym roku Dni Transportu Publicznego.

Wszyscy, z panią prezydent na czele, wysłuchali i obejrzeli ciekawą prezentację przedstawiającą tegorocznego bohatera – czerwony autobus Chausson! Zanim dojechał z prezydent Warszawy na pokładzie na tegoroczne Dni Transportu Publicznego „przeszedł długą drogę remontową". Efekt był doskonały i tak naprawdę to czerwony autobus wzbudzał największe zainteresowanie gości.

Gospodarze tegorocznych DTP – szefowie Klubu Miłośników Komunikacji Miejskiej, Miejskich Zakładów Autobusowych i Tramwajów Warszawskich towarzyszyli pani prezydent, która z zainteresowaniem oglądała m.in. nowe systemy informacji pasażerskiej, nowe bramki i kasowniki. Przez cały czas pracowicie zabawiał gości Pan Bilecik. Zaś miłośnicy komunikacji mogli wyrobić unikalną Warszawską Kartę Miejską z Chaussonem – było ich 97.

DTP 2013 już za nami – do zobaczenia za rok!












403


ztm
warszawa


Imię
Nazwisko
blicznego 2013



WARTO ZAPAMIĘTAĆ TE ADRESY

ZARZĄD TRANSPORTU MIEJSKIEGO MIASTA ST. WARSZAWY	www.ztm.waw.pl

AUTOBUSY

MIEJSKIE ZAKŁADY AUTOBUSOWE	www.mza.waw.pl
MOBILIS	www.mobilis.pl
ITS MICHALCZEWSKI	www.michalczewski.pl
PKS GRODZISK MAZOWIECKI	www.pksgrodzisk.com.pl

TRAMWAJE

TRAMWAJE WARSZAWSKIE	www.tw.waw.pl

METRO

METRO WARSZAWSKIE	www.metro.waw.pl

KOLEJ

SZYBKA KOLEJ MIEJSKA	www.skm.warszawa.pl
KOLEJE MAZOWIECKIE	www.mazowieckie.com.pl
WARSZAWSKA KOLEJ DOJAZDOWA	www.wkd.com.pl

URZĄD MIASTA ST. WARSZAWY	www.um.warszawa.pl
KLUB MIŁOŚNIKÓW KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ	www.kmkm.waw.pl
HISTORIA KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ W WARSZAWIE	www.trasbus.com
FOTOGALERIA TRANSPORTOWA	www.phototrans.pl



@
iztm
MIESIĘCZNIK ZARZĄDU TRANSPORTU MIEJSKIEGO